



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Au 31 mars 2019



MANOIR SOLEIL
125, Daigneault, Chambly (Québec) J3L 1G7



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2018-2019 MANOIR SOLEIL



TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE.....	Page 3
DÉCLARATION DE LA FIABILITÉ DES DONNÉES PRÉSENTÉES DU RAPPORT ANNUEL	Page 4
RAPPORT DE LA DIRECTION.....	Page 5
PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT.....	Page 6
MANOIR SOLEIL, CHSLD PRIVÉ NON-CONVENTIONNÉ.....	Page 6
Notre mission	Page 6
Notre vision.....	Page 6
Notre clientèle.....	Page 6
LA GOUVERNANCE.....	Page 6
Le conseil d'administration	Page 6
Les responsabilités et les réalisations du conseil d'administration	Page 7
Les comités	Page 7
PLAN STRATÉGIQUE	Page 7
LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE.....	Page 8
L'organigramme Manoir Soleil	Page 8
Les membres du comité de gestion.....	Page 8
LES RÉSULTATS / LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE	Page 9
CONCLUSION	Page 11

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion 2018-2019 de MANOIR SOLEIL, CHSLD Privé non-conventionné, sise au: 125, Daigneault, Chambly.

MANOIR SOLEIL fut fondé en 1983, par deux visionnaires passionnés: Madame Suzanne Gaudet et Monsieur Robert Tessier. Trente-cinq (35) années d'engagement auprès des aînés basées sur des valeurs humaines en s'assurant d'offrir un milieu de vie familial, stimulant, chaleureux et sécuritaire. A ce jour, l'entreprise familiale est dirigée par deux (2) co-propriétaires, soit Madame Nancy Gaudet, Bachelière en psychologie, fille des fondateurs, ayant 25 ans d'expérience auprès des personnes âgées et des enfants ainsi que Madame Christine Grégoire, diplômée en finance, ayant 15 ans d'expérience en gestion d'établissement de santé.

L'année 2018-2019 a été riche en célébration. En mai 2018, Manoir Soleil célébrait c'est 35 années d'engagement et d'humanité auprès des aînés. Tout au long de l'année plusieurs festivités et événements spéciaux fut organisés. De plus, 4 employées se sont vu honorer pour 10 ans – 15 ans et 20 ans de services au sein de Manoir Soleil.

Encore cette année, nous avons poursuivi nos objectifs d'amélioration continue de la qualité des services pour l'atteinte des normes d'excellence nationales du Programme d'Agrément Canada et de la visite d'appréciation du Ministère de la Santé et des Services Sociaux. Ces normes portent sur tous les aspects des soins de santé, qu'il s'agisse de la sécurité des résidents ou de l'éthique, ou encore de la formation du personnel et des services de qualités que nous offrons.

Manoir Soleil s'est vu se distinguer 1^{er} CHSLD privé au Québec - Coach et accompagnateurs en milieu de vie. Cette formation a été offerte en collaboration avec Mme Grisé, PH.D. , titulaire d'une maîtrise en gérontologie et docteur en psychologie, professeure de gérontologie et d'éducation spécialisée et spécialiste clinique pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

De par son concept unique intergénérationnel, Manoir Soleil a été approché pour participer à la réalisation d'un documentaire (sur une période de 1 an). Le documentaire s'intitulera : "Les Vieux Copains", conception de Anémone Films et sera diffusé à la télévision en octobre 2019.

En conclusion, l'année 2018-2019 a été une année où la direction et les employés ont travaillé ensemble dans la poursuite de leur passion, offrir des soins et des services de qualités dans un environnement agréable et sécuritaire pour nos aînés, tout en valorisant la profession des soignants.

La directrice générale,

Christine Grégoire

Christine Grégoire

DÉCLARATION DE LA FIABILITÉ DES DONNÉES PRÉSENTÉES DU RAPPORT ANNUEL

À titre de directrice générale, j'ai la responsabilité d'assurer la fiabilité des données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que des contrôles afférents. Les résultats et les données du rapport de gestion de l'exercice 2018-2019 de Manoir Soleil:

- décrivent fidèlement la mission, la vision, les responsabilités, les activités et les orientations stratégiques de l'établissement;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2019.

La directrice générale,

Christine Grégoire

Christine Grégoire

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de MANOIR SOLEIL ont été audités par une firme comptable, Pierre Phénix CPA Inc dûment mandatée, permis de comptabilité publique no. A105697.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il a approuvé les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes qu'elle considère nécessaire. Celui-ci fournit l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées adéquatement au moment opportun, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

MANOIR SOLEIL reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

La directrice générale,

Christine Grégoire

Christine Grégoire

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

MANOIR SOLEIL, CHSLD PRIVÉ NON-CONVENTIONNÉ

Depuis 35 ans, MANOIR SOLEIL accueille des personnes nécessitant de l'hébergement, des soins d'assistance et de santé. MANOIR SOLEIL détient un permis de CHSLD privé non-conventionné. Depuis 2009, MANOIR SOLEIL détient le sceau de distinction d'Agrément Canada.

Notre mission

Offrir un milieu de vie substitut agréable, dans lequel soins, sécurité, assistance et soutien sont assurés selon les besoins de chaque personne, en respectant les valeurs et le vécu de chacun.

Notre vision

Maintenir et améliorer la qualité des services rendus selon les besoins de la clientèle et ce en poursuivant le processus d'amélioration continue par la formation des employés et le respect des normes et politiques en vigueur.

Notre clientèle

Au 31 mars 2019, MANOIR SOLEIL, CHSLD privé non-conventionné hébergeait une clientèle adulte (personnes âgées) en perte d'autonomie, soient:

- 7 places achetées transitoire dans le cadre des mesures de désengorgement des urgences en partenariat avec le CISSS Montérégie-Centre ;
- 12 places achetées pour adultes en perte d'autonomie en partenariat avec le CISSS Montérégie-Centre ;
- 15 places achetées pour une ressource intermédiaire en partenariat avec le CSSS Haut-Richelieu-Rouville ;
- Et 35 lits en hébergement privé.

LA GOUVERNANCE

Le conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration

- Mme Suzanne Gaudet, Propriétaire-Fondatrice, Présidente
- M. Robert Tessier, Propriétaire-Fondateur, Vice-Président Sénior
- Mme Nancy Gaudet, Propriétaire /Vice-Présidente
- Mme Christine Grégoire, Propriétaire/Directrice générale

Les responsabilités et les réalisations du conseil d'administration .

Le conseil d'administration gère les affaires de l'établissement et exerce tous les pouvoirs conférés par la loi et les règlements applicables. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, le conseil assume notamment les devoirs suivants :

- établir les orientations et les priorités de l'établissement qu'il administre et voir à leur respect;
- préparer et mettre à jour le plan d'organisation administratif et professionnel
- s'assurer de la pertinence, de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité des services dispensés;
- du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes;
- de l'utilisation économique et efficiente des ressources humaines, matérielles et financières;
- de la valorisation, du maintien des compétences et du développement des ressources humaines;
- déterminer les services de santé et les services sociaux que dispense l'établissement, de même que diverses activités qu'il organise, en tenant compte de sa mission et des ressources disponibles;
- adopter le budget de l'établissement;

Le conseil d'administration adopte son plan stratégique et son rapport annuel de gestion, s'assure des suivis de la performance et de la reddition de comptes des résultats.

Les comités :

- Comité de gestion
- Comité de gestion des risques / Prévention des infections
- Comité de vigilance et de la qualité
- Comité Milieu de vie
- Comité de Leadership
- Comité Soins de Longue Durée
- Comité d'Éthique
- Comité de la Gestion des médicaments
- Comité Santé et Sécurité au travail

Plan Stratégique 2019-2022

Manoir Soleil poursuit sa planification stratégique triennal pour les années 2019-2022 afin de bien poursuivre sa mission, sa vision et les stratégies pour actualiser ceux-ci et atteindre les objectifs visés.

Cette planification permet de mettre l'accent sur les contraintes de l'entreprise, considérer les opportunités qui pourront être saisies et avoir un regard évaluatif sur les ressources.

Notre plan stratégique 2015-2018 se termine. Il est un outil de travail dynamique qui doit s'actualiser au rythme de l'évolution et des changements dans les déterminants de la santé (les caractéristiques démographiques, le vieillissement, l'environnement socio-économique, l'environnement législatives, les différents partenaires CISSS, les besoins de la population, etc.).

La structure administrative

➤ Les services directs à la clientèle

MANOIR SOLEIL compte 70 employés. L'équipe de soins infirmiers est composée: d'une Directrice des Soins Infirmiers, une conseillère Cadre en soins infirmiers, des infirmiers(ères) et des infirmiers(ères) auxiliaires. Le personnel infirmier est présent 7 jours / 7, sur tous les quarts de travail.

Une équipe de 40 Préposées aux bénéficiaires offrent leur assistance auprès des aînés. Une travailleuse sociale dessert la clientèle privée. Une équipe d'animateur en loisirs offre un divertissement quotidien à des résidents afin de bien égayer leur journée, 7 jours sur 7.

Garderie Aux P'tits Rayons, est une garderie familiale intégrée à MANOIR SOLEIL depuis plus de 25 ans pour ensoleiller le quotidien des aînés.

Une Chef-cuisinière qui œuvre au sein de notre établissement depuis plus de 27 ans s'assure avec son équipe de cuisinier(ère) d'offrir des menus équilibrés, adaptés aux besoins de nos aînés. En 2019, une nouvelle chef-cuisinière est en formation pour une relève éventuelle.

Notre équipe dévouée à l'entretien ménager travaille de façon assidue pour que notre environnement soit propre et sécuritaire pour tous.

MANOIR SOLEIL est aussi un Milieu de stage pour divers organismes tels que : Coffre, Tamdem, Commission scolaire des Hautes-Rivières, Opex, École Antoine Brossard, Collège Trinité, Cégep St-Jean-Sur-Richelieu, etc..

➤ L'organigramme Manoir Soleil

Il nous fait plaisir de vous joindre en annexe, l'organigramme de MANOIR SOLEIL (Annexe 1).

➤ **Les membres du comité de gestion**

Nancy Gaudet, Vice Présidente
Christine Grégoire, Directrice générale
Jessika Vignola, Directrice des Soins Infirmiers
Johanne Bélanger, Conseillère-Cadre en Soins Infirmiers
Pauline Desjardins, Chef-cuisinière
Céline Déziel, Adjointe-administrative

LES RÉSULTATS

LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE

Cette année, notre démarche d'amélioration continue de la qualité se poursuit en lien avec les objectifs définis à notre plan stratégique :

Rencontres :

- Rencontres régulières du Conseil d'Administration ;
- Rencontres régulières avec le Comité des résidents, assemblée générale et organisation d'un jeu questionnaire lors de la promotion semaine des droits des aînés avec la Commissaire aux plaintes et à la qualité (19 oct. 2018) ;
- Rencontres régulières du Comité de Gestion ;
- Rencontres du Comité de vigilance et de la qualité ;
- Rencontres du Comité d'Éthique ;
- Trois (3) réunions générales des employé(e)s et rencontres d'équipes ;
- Rencontres de développement et ententes de services avec la haute direction du CISSS Montérégie-Centre ;
- Rencontres Table de concertation des établissements privés et privés conventionnés ;
- Rencontres et Membre du Comité Exécutif de AELDPQ (Association des Établissements Longue Durée Privée du Québec) ;
- Rencontres résidents/familles et Info-famille ;
- Rencontres du Comité Santé et Sécurité au travail ;
- Rencontres avec Intervenante en Prévention Santé et Sécurité en milieu de travail – Mutuelle de prévention Morneau Shepell ;
- Rencontres avec les divers comités internes (Prévention des infections, Gestion des médicaments, Soins de longue durée, Leadership, Éthique, Milieu de vie) ;
- Participation au Forum sur les meilleures pratiques en CHSLD (14 mai 2018) ;
- Participation et invité Forum participatif Cohabitation intergénérationnelle (25 mai 2018) ;
- Participation Tables Provinciale DSI et RH ;
- Participation à la consultation de l'ASSTSAS pour réfonte PDSB ;

Projets :

- Tournage d'un documentaire télévisé (1 année à Manoir Soleil), Productions Film Anémone, bienfait d'une garderie intergénérationnelle en CHSLD privé, sera diffusé en octobre 2019 ;
- Célébration 35^{ième} anniversaire de Manoir Soleil auprès des aînés (mosaïque photos employés et résidents, haut-uniforme à tous les employés, articles promotionnels, etc..) ;
- Célébration : 1 inf. aux. 20 ans de services, 1 PAB de 15 ans de services, deux (2) PAB 10 ans de services, cadeaux personnalisés ;
- Célébration particulière pour deux (2) résidentes centenaire (102 ans et 103 ans) ;
- Activités de groupes 7jours/7 et activités occupationnelles (jour et soir) ;
- En collaboration avec une PH.D – Psychoéducatrice, PH.D, développement et implantation d'une formation annuelle : Coach et Accompagnateurs en milieu de vie. Manoir Soleil, 1^{er} CHSLD privé qualifié au Québec ;
- Partenariat et développement Approche Montessori auprès des aînés en CHSLD ;
- Souligner la Journée nationale des PAB & Journée internationale des Inf. et Inf. Auxiliaires, cadeaux à tous les employés ;
- Souligner la journée Bientraitance chez les aînés (15 juin 2019) ;
- Informatisation département cuisine ;
- Implantation d'un projet collectif jardinage : L'équipe Les Pouces verts ;
- Implantation d'un projet bibliothèque mobile ;
- Concours reconnaissance aux employés, été 2018 ;

Administration :

- Rapports trimestriels d'incidents et accidents survenus lors de la prestation de soins de santé et de services sociaux (AH-223) et mettre en place les mesures correctives si nécessaire ;
- Partenariat avec une nouvelle pharmacie communautaire (mars 2019) ;
- Implantation nouvelles politiques : caméra en CHSLD, PAB accompagnateur, environnement sans fumée (cannabis), 2^{ième} bain en CHSLD, habitudes éveil, accès aux visiteurs, harcèlement psychologique, etc...;
- Membre de l'ARIHQ et Congrès de l'Association des Ressources Intermédiaires d'Hébergement du Québec) ;
- Création de nouveaux postes de travail : PAB Bain ;
- Support au Comité Social ;
- Lancement d'une refonte de notre site internet www.manoirsoleil.com
- Implantation système sécurisé gratuit wi-fi pour résidents et invités ;
- En collaboration avec le Comité des résidents, sondage annuel et plan d'action auprès des familles ;
- Sondages admissions et départs ;
- Préparatifs à la visite d'appréciation de la qualité des services du MSSS ;
- Début d'une salle de bain sensorielle (en développement) ;

- Installation d'un pôle de vote interne – élections octobre 2018 ;
- Préparatifs Visite d'Agrément Canada;
- Poursuite d'une démarche de dézonage pour agrandissement futur.

Formations :

- Diverses formations SCPD, PCI, accompagnement en fin de vie/symptômes et approche en soins palliatifs ; secouristes milieu de travail (RI) ; hygiène et salubrité, Capsules du Prof. Philippe Voyer, maladie d'Alzheimer, Loi 90, Mesures d'urgence Incendie, Hygiène des mains, soins des plaies, PDSB, etc... ;
- Milieu de stage reconnu (PAB et Travailleurs sociaux) ;
- Embauche temps-partiel musicothérapeute ;
- Bilan individuel et collectif des compétences des employés ;

Prévention :

- Simulations Incendie en collaboration avec les pompiers de Chambly ;
- Évaluation annuelle de chacun des employés ;
- Poursuite d'un programme actif de marche et prévention des chutes ;
- Campagne de vaccination;
- Développement auprès de nouveaux partenaires, écoles, bénévoles ;
- Promotion de la Prévention de la Violence en milieu de travail ;
- Promotion de la qualité, de la santé et prévention;
- Etc...

CONCLUSION

Nous désirons poursuivre d'offrir des services et des soins de qualité en partageant notre passion, nos connaissances envers nos résidents et leurs familles, nos employés et les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux. Les fondateurs de Manoir Soleil savent si bien enseigner et transmettre les valeurs essentielles requises dans l'accomplissement de notre travail auprès de notre clientèle en perte d'autonomie.

Le futur nous réserve de nombreux défis et avec la persévérance, l'expérience auprès des personnes âgées, nous nous engageons à poursuivre cette mission avec la plus grande passion.

MANOIR SOLEIL, 35 années d'humanité avec soins de qualité

Rapport annuel disponible au : www.manoirsoleil.com